



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Política de Tratamiento de Datos Personales

Gestión Organizacional

**Planeación y Gestión
Gestión Jurídica**

Junio de 2026



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol

CONTENIDO

1.	Consideraciones generales	3
2.	Objetivo	3
3.	Definiciones	3
4.	Principios	5
5.	Recopilación de la información personal	6
6.	Finalidad del Tratamiento de los Datos Personales.....	8
7.	Datos Personales de familiares del Titular o terceros.....	9
8.	Derechos de los Titulares	10
9.	Casos en los que la CRC no requiere Autorización del Titular para realizar el Tratamiento de Datos Personales.	11
10.	Deberes de la CRC cuando obra como Responsable del Tratamiento de Datos Personales...	11
11.	Deberes de la CRC cuando realiza el Tratamiento de Datos Personales a través de un Encargado	11
12.	Transferencia y Transmisión de Datos Personales	12
13.	Procedimiento para ejercer derechos	12
14.	Vigencia	13

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 2 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

1. Consideraciones generales

De acuerdo con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que exista sobre ella en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, establece que la recolección, tratamiento y circulación de datos, debe respetar la libertad y las demás garantías establecidas en la Constitución.

Teniendo en cuenta lo anterior, la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (en adelante, CRC) adopta la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual es de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de sus funcionarios en todas las actividades que involucren el tratamiento de datos personales.

La persona jurídica que responde por el Tratamiento de los Datos Personales suministrados por los Titulares y, por tanto, de las Bases de Datos en las cuales se encuentran ubicados los mismos, es la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES, identificada con NIT No. 830.002.593-4, y con domicilio principal en la calle 59 a bis # 5 - 53, Edificio Link Siete Sesenta P9 en Bogotá D.C. Colombia. Sus líneas gratuitas nacionales son 01-8000-919278 y (+57) 601 319 8301, y su correo electrónico es atencioncliente@crcom.gov.co.

2. Objetivo

Por medio de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, se establecen los lineamientos, reglas y procedimientos bajo los cuales la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC) realiza el Tratamiento de los Datos Personales suministrados por los Titulares o recolectados por la Entidad en el ejercicio de sus funciones legales, operativas y administrativas.

Esta Política de Tratamiento tiene como propósito fundamental garantizar el derecho constitucional al hábeas data. Por lo tanto, en este documento se desarrolla: **(i)** las definiciones de los términos legales relevantes; **(ii)** los principios rectores bajo los cuales se realiza el Tratamiento; **(iii)** las finalidades específicas de la recolección de la información; **(iv)** los derechos que asisten a los Titulares; **(v)** los procedimientos institucionales establecidos para garantizar el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales, así como para revocar la autorización; y **(vi)** los canales oficiales de atención habilitados por la CRC para que los Titulares puedan ejercer sus derechos.

3. Definiciones

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para efectos de la presente Política de Tratamiento.

- (i) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- (ii) **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento.

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 3 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

- (iii) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- (iv) **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- (v) **Dato Público:** Es el dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- (vi) **Dato semiprivado:** Es aquella información que no es íntima, reservada, o pública, pero cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- (vii) **Dato Personal Sensible:** Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, por ejemplo aquellos datos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- (viii) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. La CRC actúa como encargado de tratamiento de datos personales, cuando por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un Responsable de Tratamiento.
- (ix) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los Datos. La CRC actúa como Responsable del Tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente en ejercicio y cumplimiento de sus funciones.
- (x) **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- (xi) **Transferencia:** La transferencia de Datos Personales tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- (xii) **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- (xiii) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones que realice la CRC sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 4 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

4. Principios

El Tratamiento de los Datos Personales efectuado por la CRC, será realizado de acuerdo con los siguientes principios.

- (i) **Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos personales:** El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y en las demás disposiciones que las desarrollen, modifiquen o adicionen.
- (ii) **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los Datos Personales recolectados por la CRC debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- (iii) **Principio de Libertad:** El Tratamiento de los Datos Personales solo puede llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- (iv) **Principio de veracidad o calidad:** Los Datos Personales sujetos a Tratamiento deben ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. El Tratamiento de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error se encuentra prohibido.
- (v) **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento se debe garantizar el derecho del Titular a obtener de la CRC en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- (vi) **Principio de acceso y circulación restringida:** Los Datos Personales y los Datos Personales Sensibles (salvo la información pública), no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.
- (vii) **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de la CRC, se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- (viii) **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de Datos Públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
- (ix) **Principio de Temporalidad:** El Tratamiento y la conservación de los datos personales por parte de la CRC estarán limitados al tiempo necesario para cumplir con las finalidades que justificaron su recolección, en cumplimiento de la Ley General de Archivos y a las directrices del Archivo General de la Nación. La CRC tendrá plena facultad para evaluar, depurar y eliminar de sus bases de datos aquellos Datos Personales que hayan perdido su utilidad, pertinencia o vigencia para el cumplimiento de la finalidad para las cuales fueron

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 5 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

recolectados, siempre y cuando sobre esos datos específicos no recaiga un deber legal de conservación permanente.

5. Recopilación de la información personal

La CRC en ejercicio de sus funciones y para poder cumplir con sus funciones, podrá recopilar Datos Personales dependiendo de la relación que la CRC entable o pretenda entablar con el Titular de los Datos Personales. La información recolectada se limitará a aquella que sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política.

(i) Funcionarios de la CRC

- a) Información personal e información familiar: Los Datos Personales e información que podrá ser recopilada por la CRC incluye pero no se limita a nombre(s), apellido(s), foto del rostro, imágenes captadas por el sistema de seguridad de la **CRC**, imágenes y videos de rostro, cuerpo y voz captados en actividades asociadas con gestión del talento humano, de recreación o académicas realizadas por la **CRC**, dirección, firma, correo electrónico, número telefónico, fecha y lugar de nacimiento, género, número de cédula, número de pasaporte, número de tarjeta profesional, número de visa, número de licencia de conducción, entre otros números de identificación gubernamentales, número de cuenta bancaria y demás datos financieros que requieran Tratamiento¹, estado civil, antecedentes judiciales, certificados académicos, información sobre familiares y personas a cargo como nombre, fecha de nacimiento, número de identificación y relación con el Titular, y nombre, dirección y teléfono de la persona para contactar en caso de emergencia.
- b) Información laboral y académica: La información que podrá ser recopilada por la CRC incluye, pero no se limita a trabajos previos, funciones de su cargo, contratos ejecutados, datos de contacto del sitio de trabajo e información académica como diplomas y actas de grado.
- c) Datos Personales Sensibles: Los Datos Personales Sensibles que la **CRC** podrá recopilar para que los mismos sean objeto de Tratamiento son datos biométricos como huellas dactilares, fotografías, videos de la cara, el cuerpo y la voz, información médica del funcionario y de sus familiares o personas a cargo, información de salud ocupacional e información relacionada con discapacidades físicas.

(ii) Candidatos para ser vinculados a la CRC como funcionarios públicos o contratistas

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 6 de 13
Elaborado por: María José Montejó Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

- a) Información personal: Los Datos Personales e información que podrá ser recopilada por la CRC incluye, pero no se limita a nombre(s), apellido(s), imágenes captadas por el sistema de seguridad de la CRC, dirección, correo electrónico, número telefónico, número de cédula, cargo, antecedentes judiciales.
- b) Información laboral y académica: La información que podrá ser recopilada por la CRC incluye, pero no se limita a trabajos previos, datos de contacto del sitio de trabajo e información académica.

(iii) Personas naturales contratistas de la CRC y personas naturales vinculadas a terceros que sean proveedores de la CRC

- a) Información personal: Los Datos Personales e información que podrá ser recopilada por la CRC incluye, pero no se limita a nombre(s), apellido(s), imágenes captadas por el sistema de seguridad de la CRC, dirección, correo electrónico, número telefónico, número de cédula, cargo, registro único tributario, número de identificación tributaria, planilla de aportes a seguridad social, número de cuenta bancaria, antecedentes judiciales.
- b) Información laboral y académica: La información que podrá ser recopilada por la CRC incluye, pero no se limita a trabajos previos, datos de contacto del sitio de trabajo e información académica.

(iv) Ciudadanos, visitantes y personas naturales que tengan una relación laboral o contractual con los sujetos regulados por la CRC

- a) Información personal: Los Datos Personales e información que podrá ser recopilada por la CRC incluye, pero no se limita a nombre(s), apellido(s), imágenes captadas por el sistema de seguridad de la CRC, dirección, correo electrónico, número telefónico, número de cédula, e información financiera o comercial cuando sea requerida para el ejercicio de las funciones de regulación, vigilancia y monitoreo de mercados por parte de la CRC.
- b) Información laboral y académica: La información que podrá ser recopilada por la CRC incluye, pero no se limita a nivel educativo, profesión y cargo.

(v) Información técnica y de navegación

La CRC podrá recolectar y almacenar automáticamente información técnica sobre la actividad de los usuarios dentro de sus plataformas, portales y sistemas de información incluyendo, pero no limitándose a: dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, cookies de sesión, geolocalización y comportamiento de navegación. Esta información será utilizada exclusivamente con fines de diagnóstico técnico, estadísticos, administración de la seguridad, prevención de fraude, mejora del servicio, trazabilidad y aseguramiento de la integridad de los datos recibidos.

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 7 de 13
Elaborado por: María José Montejó Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

6. Finalidad del Tratamiento de los Datos Personales

La CRC realizará actividades y operaciones que implican o requieren la recopilación de Datos Personales y su correspondiente Tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión). Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas previamente por el Titular y previstas en la presente Política de Tratamiento y/o en autorizaciones específicas otorgadas por parte del Titular. El Tratamiento también será realizado cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

Asimismo, y en ejercicio de sus funciones, la CRC tratará los Datos Personales según corresponda y de acuerdo con la finalidad o finalidades que tenga cada Tratamiento como se describe a continuación:

- (i) **Funcionarios de la CRC:** a) administración y gestión de la relación entre la CRC y el Titular, b) gestión y procesamiento de nómina, bonificaciones, primas o pago de honorarios, c) gestión de prestaciones sociales, afiliaciones a seguridad social del funcionario y su núcleo familiar, d) gestión de licencias e incapacidades cuando corresponda, e) proporcionar información de interés, e) proporcionar información del Titular a las autoridades competentes cuando medie requerimiento de estas en ejercicio de sus funciones, en cumplimiento de un deber legal o para proteger los derechos de la **CRC**, f) realizar actividades de bienestar social y recreativas, g) gestión y revisión del desempeño de funciones del cargo cuando corresponda, f) facilitar la realización de actividades de contratación, gestión del talento humano, trabajo en casa, trabajo remoto, teletrabajo, comunicaciones, planificación de encargos y comisiones nacionales e internacionales, g) actualizar bases de datos, h) las demás finalidades que se determinen en cada proceso de recolección de datos personales para su tratamiento de acuerdo con la Ley y en ejercicio de las funciones legales de la CRC.
- (ii) **Candidatos para ser vinculados como funcionarios públicos o contratistas de la CRC:** a) corroborar la información contenida en la hoja de vida del titular, b) almacenar y clasificar la información personal del Titular para poder identificarlo, c) proporcionar información del Titular a las autoridades competentes cuando medie requerimiento de estas en ejercicio de sus funciones, en cumplimiento de un deber legal o para proteger los derechos de la **CRC**, d) informarle al Titular nuevas convocatorias para otros cargos, e) actualizar bases de datos, f) las demás finalidades que se determinen en cada proceso de recolección de datos personales para su tratamiento de acuerdo con la Ley y en ejercicio de las funciones legales de la CRC.
- (iii) **Personas naturales contratistas de la CRC y personas naturales vinculadas a terceros que sean proveedores de la CRC:** a) administrar, gestionar y ejecutar la relación contractual, b) manejo contable de las cuentas de cobro del proveedor, gestión de facturación, cuentas de cobro y realización de pagos, c) realizar encuestas de satisfacción o

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 8 de 13
Elaborado por: María José Montejó Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

desempeño, d) proporcionar información del Titular a las autoridades competentes cuando medie requerimiento de estas en ejercicio de sus funciones, en cumplimiento de un deber legal o para proteger los derechos de la CRC, e) actualizar bases de datos, f) todas las demás actividades que sean compatibles con estas finalidades, las demás finalidades que se determinen en cada proceso de recolección de datos personales para su tratamiento de acuerdo con la Ley y en ejercicio de las funciones legales de la CRC.

- (iv) Ciudadanos, visitantes y personas naturales vinculados con los regulados:** a) gestionar las solicitudes relacionadas con los servicios prestados por la **CRC** en ejercicio de sus funciones, b) gestión de peticiones, quejas y reclamos, c) dar respuesta a las consultas y derechos de petición realizadas por los peticionarios, d) lograr una comunicación eficiente, e) realización de encuestas de satisfacción, f) comunicación de información de interés general, eventos, y novedades, g) proporcionar información del Titular a las autoridades competentes cuando medie requerimiento de estas en ejercicio de sus funciones, en cumplimiento de un deber legal o para proteger los derechos de la CRC, h) adelantar los procesos administrativos correspondientes y en ejercicio de las funciones de la CRC, i) enviar información, comunicaciones y/o notificaciones de actos administrativos expedidos por la CRC, j) compartir información de interés del sector, de interés educativo y de interés general, k) desarrollar e implementar proyectos sectoriales, l) actualizar bases de datos, m) elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, entre otros estudios, relacionados con las funciones de la CRC, n) adelantar el cobro coactivo de las sanciones impuestas por la CRC, o) adelantar el cobro o el cobro coactivo de la contribución establecida en el artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, p) presentar informes a entidades externas que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales en cabeza de la CRC, q) realizar análisis estadísticos y de competencia, r) gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales y contables, s) transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa, t) evaluar la calidad de los servicios prestados por la CRC, u) adelantar actividades de monitoreo, vigilancia y análisis del sector de las comunicaciones, w) tomar fotografías y realizar videos como soporte de la realización de eventos o audiencias realizadas por la CRC, x) ofrecer actividades, iniciativas y programas organizados por la CRC o por otras entidades o instituciones nacionales e internacionales, y, y) las demás finalidades que se determinen en cada proceso de recolección de datos personales para su tratamiento de acuerdo con la Ley y en ejercicio de las funciones legales de la CRC.

7. Datos Personales de familiares del Titular o terceros

Si el Titular proporciona a la **CRC** Datos Personales de los miembros de su familia o terceros, declara y garantiza que ha obtenido el consentimiento expreso, previo e informado de dichas personas o que cuenta con la capacidad legal para proporcionar esta información a la **CRC** y para su correspondiente Tratamiento de acuerdo con esta Política de Tratamiento. Se debe tener en cuenta que el suministro de los Datos Personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 9 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

de familia o representantes legales del menor garantizando siempre el respeto por sus derechos fundamentales y el interés superior del menor.

El Titular se obliga a informar a dichos terceros sobre la existencia de esta Política y la finalidad del Tratamiento de sus datos por parte de la CRC.

8. Derechos de los Titulares

El Tratamiento de los Datos Personales realizado por la **CRC** respetará en todo momento los derechos de los Titulares de Datos Personales. De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, estos derechos son:

- (i) Conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales y Datos Personales Sensibles frente a la **CRC** como Responsable del Tratamiento.
- (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la CRC como Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- (iii) Ser informado por la CRC como Responsable del Tratamiento o por el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los Datos Personales y a los Datos Personales Sensibles.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley frente al Tratamiento de la información.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del Dato Personal o del Dato Sensible cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

La revocatoria y/o supresión de Datos Personales debe ser objeto de estudio por parte de la CRC. Esto debido a que es deber de la CRC mantener la trazabilidad de su función pública, sus actuaciones administrativas y sus funciones misionales.

La supresión de datos no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservación, o cuando la información sea necesaria para el ejercicio de las funciones de la CRC. La supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.

- (vi) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 10 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

9. Casos en los que la CRC no requiere Autorización del Titular para realizar el Tratamiento de Datos Personales.

La Autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- (i) Información requerida por la CRC, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- (ii) Datos de naturaleza pública.
- (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- (iv) Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- (v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En los casos en los que la CRC acceda o conozca Datos Personales sin que medie autorización, deberá cumplir con la Ley 1581 de 2012 y con lo establecido en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

10. Deberes de la CRC cuando obra como Responsable del Tratamiento de Datos Personales

- (i) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- (ii) Solicitar y conservar en las condiciones previstas en esta Política de Tratamiento, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular o el soporte que acredite el cumplimiento de las causales de exoneración de autorización conforme a la Ley.
- (iii) Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- (iv) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos Personales.
- (v) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta Política de Tratamiento.
- (vi) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad de la información para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- (vii) Adoptar las medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la seguridad de los registros, evitando su alteración, pérdida o acceso por terceros no autorizados, conforme a las políticas de seguridad de la información de la Entidad.

11. Deberes de la CRC cuando realiza el Tratamiento de Datos Personales a través de un Encargado

- (i) Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los Datos Personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- (ii) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 11 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

- (iii) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- (iv) Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- (v) Exigir al Encargado del Tratamiento contar con una política de datos personales en cumplimiento de la Ley 1581 del 2012 o la que le aplique de acuerdo con su país, asimismo, en todo momento deberá mantener el respeto por las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- (vi) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

12. Transferencia y Transmisión de Datos Personales

La CRC podrá Transferir y Transmitir los Datos Personales a terceros que le provean servicios necesarios para la operación de la entidad o el cumplimiento de sus funciones. En estos casos, la CRC adoptará las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a los Datos Personales cumplan con la presente Política de Tratamiento. Para ello, la CRC suscribirá un contrato de Tratamiento de Datos Personales, en el cual se indicará el alcance del Tratamiento de los Datos Personales, las actividades que el Encargado del Tratamiento de los Datos Personales realizará y las obligaciones de este.

13. Procedimiento para ejercer derechos

La **CRC** procesará cualquier consulta o reclamo en relación con los Datos Personales de conformidad con la Ley. Para ello, los Titulares deberán enviar una descripción escrita de su consulta o reclamo junto con su documento de identidad a atencioncliente@crcom.gov.co o podrán presentarla de forma presencial en las instalaciones físicas de la CRC.

Los procedimientos para que los titulares de datos personales puedan ejercer derechos son los siguientes:

- (i) Consultas: De conformidad con las disposiciones del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares pueden consultar su información personal que se encuentra en cualquier base de datos de la **CRC**.

Por lo tanto, la **CRC** garantizará el derecho de consulta, proporcionándole al Titular o a sus sucesores, toda la información contenida en el registro individual o que está vinculada a la identificación del Titular como sujeto de Datos Personales. Cuando se trate de consultas, las mismas serán atendidas por la **CRC** dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción.

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 12 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026

Cuando no sea posible responder la consulta dentro de dicho plazo, se informará al interesado antes de la expiración de los diez (10) días, indicando los motivos de la demora e indicando la fecha en que se atenderá la consulta, que en ningún caso podrá exceder cinco (5) días hábiles después de la expiración del primer término.

- (ii) Reclamos: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares, cuando consideren que la información contenida en una base de datos debe estar sujeta a corrección, actualización o eliminación, o cuando evidencien el supuesto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, pueden presentar un reclamo ante la **CRC**.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se le informará antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

14. Vigencia

La presente Política de Tratamiento entrará a regir a partir del 30 de junio de 2026 y estará vigente mientras la **CRC** en ejercicio de sus funciones recolecte y trate Datos Personales.

Política de Tratamiento de Datos Personales	Código: GOR-P-03	Página 13 de 13
Elaborado por: María José Montejo Pino, Juan Nicolás Ayala, Laura Sánchez.	Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña	Fecha de revisión: 24/06/2026
Versión No. 3	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Fecha de vigencia: 30/06/2026